



# 研究的答案：就在堅持處

黃明蕙\*



收到科技部人文司《人文與社會科學簡訊》的邀稿，希望分享我的學思歷程時，確實有些猶豫。寫論文比較容易，寫自己很難，給年輕學者建議更難。

## 一、學術的界線：跨領域研究

我在思考研究問題時，是沒有領域界線的，總是從問題的本質切入，因此造就了我的「跨領域研究」學術專長。研究問題是沒有領域界線的。我做

---

\* 國立臺灣大學資訊管理學系教授

研究一向就是從問題出發，越重要的問題，越是跨很多領域。我目前的研究重心，就在跨行銷管理、資訊管理、策略管理、經濟學、服務研究領域（這個領域清單還可以無限加長）的「電子商務」。

研究電子商務不但要整合很多領域，也要隨時掌握社會脈動，承受與時間賽跑的壓力。有可能「今天的研究，明天就過時」。所以，我一向鼓勵學生做自己有興趣、有意義的題目，因為，若是為了交差了事或是事業前途而做自己沒有興趣的題目，遇到瓶頸或是遇到問題會容易放棄，沒有堅持的力量；相反的，若是選擇有興趣的題目，遇到困難時，就會想盡辦法解決。所有的學術研究，不就是問題解決？

## 二、觀念的轉化：服務生產力最佳化，非最大化

我目前的研究主力，在於服務生產力最佳化。這項研究成果，主要集結於 2012 年刊登於 *Journal of Marketing* 期刊的“Optimizing Service Productivity”論文，和於 2014 年刊登於 *MIT Sloan Management Review* 期刊的“Should Your Business Be Less Productive?”論文。*Journal of Marketing* 期刊為行銷領域排名第一的期刊，這也是臺灣學者首次在該期刊發表的紀錄。這一系列論文的突破之處，在於提出服務生產力最佳化的觀點，有別於傳統經濟學視生產力為結果產出變數，而是從行銷管理和策略管理的角度出發，視生產力為可管理的策略決策變數。

服務生產力是服務業關注的問題，但服務業常過度關注如何提升服務生產力，往往在追求生產力最大化的過程中犧牲了服務品質，導致顧客不滿意。而顧客不滿意最直接的影響，就是造成顧客流失，企業獲利下降，服務生產力看似提升，但顧客滿意與企業獲利皆下滑，造成雙輸的局面。一般而言，企業通常會認為「最大化」是最重要的事，但其實不然。例如目前幾乎每個企業都提供客服專線，以提供顧客服務和處理售後顧客抱怨。但是企業在評估客服員工的生產力時，經常以一天接多少通電話為指標，因此如果一位員工花很長的時間聆聽顧客心聲，解決顧客問題，那麼他的服務生產力會很差，因為他一天所接的電話數一定很少。以長遠經營顧客關係的觀點來看，最大化與最佳化雖然只有一字之差，兩者所呈現的服務經濟學卻迥然不同，所以觀念的轉化非常重要。「服務生產力最佳化，非最大化」的新觀念，目前已受到國際重視，臺灣的企業若不能接受這項新觀念，將無法突破重圍，創



造屬於臺灣的服務經濟奇蹟。

### 三、研究的答案：就在堅持處

我從來沒有認真思考過研究該怎麼做，只是不斷的做。後來從自我摸索中才漸漸了解到：「做研究的關鍵就在『做』」。研究是做出來的，不是想出來的。過去以為做研究就要像希臘哲學家般靜思，將所有來龍去脈想清楚了，然後才動手執行。事實上，「只有動手去做，才能從過程中找出問題；只有持續去做，才能從堅持中找到答案。答案就在那裡，不做就看不到。」。

學術研究不容易立即看到成效，因此，我學會持續做與堅持理念的重要。或許總要經過許多年之後，當初的研究才能大放異彩。

### 四、研究的執著：因為興趣，所以堅持

我做研究的理念：「有（興）趣的題目才做」，這也是我指導學生的原則，選擇自己有興趣的題目，不要短視近利選擇看似有前途卻沒興趣的題目，那會怎麼做都做不好；做不好的事就沒有前途，有興趣才能持續投入，能持續投入就能做出研究成果。

當對研究議題產生興趣時，不是會主動尋找答案嗎？雖然一頭栽進一個隨著科技進步就會不斷改變內涵的領域，必須一輩子不停的研究與接受挑戰，但「因為有興趣，所以可以堅持」。所以，做研究，就是一個不間斷的探索有趣問題答案的過程。

### 五、國際的視野：做有影響力的研究

此次二度得到科技部傑出研究獎的最大意義，在於鼓舞臺灣管理領域學者，努力朝國際頂尖學術期刊邁進，而不是一味的追求發表論文的數量。我一個在臺灣研究的學者，持續於 *Marketing Science*、*Journal of Marketing*、*MIT Sloan Management Review* 和 *Harvard Business Review* 等最頂尖期刊發表論文，對臺灣管理學者的意義，表示在管理領域的頂尖期刊發表論文，是值得期許的目標。行銷管理這個學術領域，有很強的社會文化根基，並不是一個只要嫻熟數字和公式，就可以在國際上競爭的領域；因此國內學者研究時所面臨的語言和文化挑戰也相對艱鉅。以我平凡的資質，經過多年的堅持與努力已經可以達成，相信無數更資優的管理學者，只要堅持，也可以做到。

我的研究理念重質不重量，以發表可對學術與社會產生實質影響力的頂尖重要論文為目標。目前管理領域的主流發表策略和研究成果評估標準，仍不脫以論文數量為主，即使我於管理二學門召集人任內，極力推動學術成就評估應以於主流學術期刊發表具影響力的論文為主，到目前為止成效仍有限。大部分管理學者還是在衝刺論文的數量，而非論文的品質和影響力。此次得獎，以我一貫追求學術成果的品質和學術影響力的做法，在論文「絕對」數量非管理領域頂尖的情況下可以得獎，最感欣慰的，就是研究品質得到肯定。我希望管理領域可以持續這項以論文品質和影響力為傑出獎評選標準的做法，帶動臺灣學術研究朝成果的國際影響力提升，捨棄衝刺論文數量的迷思。

## 六、做重要的事：相信內心深處有很大的目標

「做重要的事、做對的事、做好的事」是我對自己的期許。我相信每個人的內心深處，都會有一個目標想要追求，那個目標是可以放在心裡，是值得付出青春來研究的。現在做，十年二十年後都值得。國內的學術研究環境，應該要給學者更大的空間，和有更大的耐心，去期待學者做出具有深遠影響力的研究。這類研究也許在 3 ~ 5 年內都看不到研究成果，也許做到後來，和當初提的研究計畫已經有相當大的落差，但是一旦做出成果來，影響力則是很深遠的。學者對自己有信心研究，應該要堅持；國內的學術研究環境，也應該更堅定的支持堅持做重要研究的學者。